



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Allgemeines Verbraucherrecht

## Theoretisches Hintergrunddokument

General Consumer Law - Germany  
September 2022 - version 1

## INHALTSANGABE

Einleitung zu diesem Theoretischen Hintergrunddokument .....	3
Über Consumer PRO .....	4
1. EINFÜHRUNG UND GESCHICHTE DER VERBRAUCHERPOLITIK .....	5
2. DIE WICHTIGSTEN VERBRAUCHERRECHTE UND -PFLICHTEN IN KÜRZE .....	5
2.1. Vorvertragliche Informationen .....	5
2.2. Widerrufsrecht .....	10
2.3. Gewährleistungsrechte und Garantien .....	13
2.4. Unlautere Geschäftspraktiken .....	18
2.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln .....	21
3. DIE WICHTIGSTEN HERAUSFORDERUNGEN DER ALLGEMEINEN VERBRAUCHERPOLITIK.....	22
3.1. Vorvertragliche Informationen .....	22
3.2. Widerrufsrecht .....	23
3.3. Gewährleistungsrechte und Garantien.....	24
3.4. Unlautere Geschäftspraktiken .....	25
3.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln .....	25
4. GESETZE UND VERORDNUNGEN AUF EU- UND NATIONALER EBENE .....	26
4.1. Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln .....	26
4.2 Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“).....	26
4.3 Verbraucherrechterichtlinie.....	27
4.4. Die Richtlinie über den Warenkauf und die Richtlinie über digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen .....	28
4.5. Rechtliche Hinweise auf die neue Richtlinie "für eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union" (Modernisierungsrichtlinie) .....	29
5. EINSCHLÄGIGE RECHTSPRECHUNG .....	29
5.1. Datenbank zur Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.....	29
5.2. Datenbank zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln .....	29
5.3. Datenbank der Verbraucherrechterichtlinie.....	29
5.4. Dokumentation des Europäischen Gerichtshofs zu Verbraucherrechtsfällen .....	29
5.5. Datenbank für Verbraucherrecht.....	29
6. WAS KÖNNEN VERBRAUCHER TUN, WENN SIE EIN PROBLEM HABEN? .....	30
6.1. Nationale Verbraucherverbände .....	30
6.2. Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz) .....	30
6.3. Gerichtliche Verfahren über geringfügige Forderungen und das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (Europäisches Bagatellverfahren) .....	30
6.4. Öffentliche Behörden.....	31
6.5. Alternative Streitbelegungsstellen (ADR) und Online-Streitbelegungsplattform (ODR) .....	32
6.6. Kollektive Maßnahmen .....	33
6.7. Ordentliche Gerichtsverfahren .....	34
7. ANDERE INTERESSANTE TOOLS: EU-RECHTSPRECHUNGSDATENBANKEN .....	34

Dieses Dokument wurde im Rahmen des Projekts [Consumer PRO](#) erstellt, einer Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms. Es gibt lediglich die Ansichten der Autoren wieder. Die Unterstützung durch die Europäische Kommission stellt keine Billigung des Inhalts dar. Die Kommission kann nicht für die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Im Interesse einfacherer Lesbarkeit verwendet dieses Dokument nur die männliche Form für Begriffe wie „Verbraucher“, meint jedoch stets alle Geschlechter.



online zu den Themen Digitale Rechte und kollektiver Rechtsschutz in Englisch sowie in vielen anderen europäischen Sprachen zugänglich sind.

## Über Consumer PRO

**Consumer PRO** ist eine Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms und wird von BEUC – der Europäischen Verbraucherorganisation – umgesetzt. Ziel dieser Initiative ist es, die Kapazitäten der europäischen Verbraucherorganisationen und anderer Akteure der Verbraucherpolitik durch nicht-formale Bildung aufzubauen. Das Projekt umfasst die EU-Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen.

Für weitere Informationen schreiben Sie bitte an [info@consumer-pro.eu](mailto:info@consumer-pro.eu).

Die Europäische Kommission bietet auch praktische Schulungen für KMU an, die ihre Verpflichtungen beim Handel mit Verbrauchern in der EU verstehen möchten, ohne den rechtlichen Hintergrund zu studieren ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).

## 1. EINFÜHRUNG UND GESCHICHTE DER VERBRAUCHERPOLITIK

Nach der Schaffung des europäischen „Binnenmarktes“ war es unerlässlich, eine starke Verbraucherschutzpolitik zu betreiben und den 500 Millionen Verbrauchern des EU-Marktes solide Rechte einzuräumen.

Der Verbraucherschutz ist im Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV)<sup>1</sup> anerkannt.

In Artikel 12 AEUV heißt es: *"Bei der Festlegung und Durchführung anderer Politiken und Maßnahmen der Union werden die Schutzerfordernisse [der Verbraucherschutzes] berücksichtigt".* Und in Artikel 169 AEUV heißt es, *"[...] zur Förderung der Verbraucherinteressen und zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutz-niveaus trägt die Union zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie zur Förderung ihres Rechts auf Information, Bildung und Selbstorganisation bei, um ihre Interessen zu wahren."*

Diese Politik hat sich unter Berücksichtigung der Marktentwicklungen konkretisiert sowie die Entwicklung der Zuständigkeiten der EU. Die Verbraucher sind in der EU vor unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Vertragsklauseln geschützt und müssen vor Abschluss ihrer Verträge klar und verständlich informiert werden. Sie genießen Gewährleistungsrechte bei Problemen mit gekauften Waren, digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen.

Das EU-Verbraucherrecht wurde in den letzten drei Jahrzehnten auf Richtlinien zur Harmonisierung der verschiedenen Aspekte des Verbraucherschutzes aufgebaut. Die folgenden Abschnitte geben einen Überblick über die wichtigsten Verbraucherrechte, wie sie vom europäischen Gesetzgeber angenommen wurden. Heute sind die meisten Teile des EU-Verbraucherrechts vollständig harmonisiert, was bedeutet, dass die Mitgliedstaaten kein höheres Verbraucherschutz-niveau beibehalten oder einführen können. Unter bestimmten Umständen haben die Richtlinien es den nationalen Gesetzgebern jedoch ermöglicht, von den europäischen Vorschriften abzuweichen (z. B. durch die Einführung zusätzlicher Anforderungen an vorvertragliche Informationen, die in den Geschäftsräumen bereitzustellen sind). Es ist auch wichtig zu betonen, dass alles, was nicht unter das EU-Recht fällt, in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fällt und es daher Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten geben kann (z. B. in Bezug auf die Vorschriften über den Vertragsabschluss).

## 2. DIE WICHTIGSTEN VERBRAUCHERRECHTE UND -PFLICHTEN IN KÜRZE

### 2.1. Vorvertragliche Informationen

Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag gebunden ist, werden ihm bestimmte Informationen bekanntgegeben, damit er eine fundierte Entscheidung treffen kann.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>.

Diese vorvertraglichen Informationen sollen für einen Durchschnittsverbraucher leicht lesbar und verständlich sein und in klarer, lesbarer und verständlicher Weise bereitgestellt werden. Die vorvertraglichen Informationen, die den Verbrauchern zur Verfügung gestellt werden sollten, sind in der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU<sup>2</sup> ("[Richtlinie über Verbraucherrechte](#)" oder "VRR") definiert und variieren je nach Art der getätigten Transaktion:

- Artikel 5 enthält die Liste der vorvertraglichen Informationen, die für Einkäufe im Geschäft, also im stationären Handel, bereitgestellt werden sollten.
- Artikel 6 listet die Informationsanforderungen für Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträge (z. B. Online-Käufe oder Haustürgeschäfte) auf, einschließlich des Bestehens eines Widerrufsrechts.
- Einige Verträge wie Sozialdienstleistungen, Sozialfürsorge, Glücksspiele und Timesharing-Verträge sind vom Anwendungsbereich der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher ausgenommen. Eine vollständige Liste der Ausnahmen findet sich in Artikel 3 Absatz 3 der Richtlinie.
- Für einige Verträge sind spezifische vorvertragliche Informationen nach sektoralen Rechtsvorschriften erforderlich, z. B. für Verbraucherkreditverträge<sup>3</sup> oder elektronische Kommunikationsdienste<sup>4</sup>.
- Darüber hinaus wurde mit Artikel 3 Absatz 4 der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher die Möglichkeit für die Mitgliedstaaten eingeführt, Transaktionen mit geringem Wert (weniger als 50 EUR) von den vorvertraglichen Informationspflichten auszunehmen. Diese Ausnahme gilt nur für Verträge außerhalb von Geschäftsräumen.

#### *Auf nationaler Ebene*

- Gemäß der Verbraucherrechterichtlinie können die Mitgliedstaaten über die Anforderungen hinausgehen und zusätzliche Informationsanforderungen für Verträge einführen, die vor Ort geschlossen werden. Um zu überprüfen, welche Mitgliedstaaten beschlossen haben, weiter zu gehen, können Sie sich auf den [Bericht](#) über die Anwendung der Richtlinie beziehen und die entsprechende Tabelle<sup>5</sup>
- Die Richtlinie gestattet es den Mitgliedstaaten, dies nur für Verträge zu tun, bei denen es sich nicht um Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge handelt. Für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen

---

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>.

<sup>3</sup> Richtlinie 2008/48/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2008 über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG des Rates.

<sup>4</sup> Siehe Richtlinie (EU) 2018/1972 (Europäischer Kodex für die elektronische Kommunikation), Artikel 102-107.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf).

geschlossene Verträge sieht die Richtlinie diese Möglichkeit aufgrund der vollen Harmonisierungswirkung nicht vor<sup>6</sup>.

- In Deutschland wurde von der Ausnahmemöglichkeit des Artikel 3 (4) durch die Einführung des § 312 Abs. 2 Nr. 12 BGB Gebrauch gemacht. Allerdings wurde hier ein Betrag in Höhe von EUR 40,- angesetzt.

Die Richtlinie über die Rechte der Verbraucher wurde durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) über eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union, die sogenannte "Modernisierungsrichtlinie", geändert. Zum 28. Mai 2022 (Datum der Anwendung der Umsetzungsmaßnahmen) wurden mehrere vorvertragliche Informationspflichten aktualisiert, und es gelten neue zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge.

Beispielsweise sind Unternehmer nun verpflichtet, den Verbrauchern ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse mitzuteilen. Händler können auch alternative Kommunikationsmittel für Verbraucher einrichten (z. B. Chats, automatisierte Sprachassistenten, Chatbots usw.), die eine direkte und effektive Kommunikation gewährleisten müssen. In Bezug auf solche Kommunikationsinstrumente sollte der Unternehmer die Verbraucher klar und rechtzeitig darüber informieren, ob sie es ermöglichen, den Inhalt und das Datum/die Uhrzeit der Korrespondenzen zu verfolgen. Gegebenenfalls müssen die Unternehmer die Verbraucher auch über die Preispersonalisierung auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung informieren.

Seit dem 28. Mai 2022 werden mit dem neuen Artikel 6a der überarbeiteten Verbraucherrechterichtlinie neue spezifische Informationspflichten für Verträge eingeführt, die auf Online-Marktplätzen geschlossen werden. Vor Abschluss eines Vertrages muss der Betreiber des Online-Marktplatzes die Verbraucher über die wichtigsten Parameter informieren, die das Ranking der als Ergebnis der Suchanfrage präsentierten Angebote bestimmen, sowie über die relative Bedeutung dieser Parameter im Vergleich zu anderen Parametern. Darüber hinaus sollten die Verbraucher über Folgendes informiert werden:

- Ob der Dritte, der die Waren, Dienstleistungen oder digitalen Inhalte anbietet, ein Unternehmer ist oder nicht, basierend auf der Erklärung dieses Dritten gegenüber dem Anbieter des Online-Marktplatzes.
- Wenn der Dritte kein Unternehmer ist, dass die EU-Verbraucherrechte nicht für den Vertrag gelten.

---

<sup>6</sup> Bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen hatten die Mitgliedstaaten nach Art. 6 Abs. 7 VRRl nur die Wahl, in ihrem nationalen Recht sprachliche Anforderungen an die Vertragsinformationen beizubehalten oder einzuführen, um sicherzustellen, dass diese Informationen für den Verbraucher leicht verständlich sind.



- Gegebenenfalls wie die Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Vertrag zwischen dem Dritten, der die Waren, Dienstleistungen oder digitalen Inhalte anbietet, und dem Anbieter des Online-Marktplatzes aufgeteilt werden.

Diese Informationen müssen in klarer, angemessener und verständlicher Weise und in einer Weise dargestellt werden, die den verwendeten Fernkommunikationsmitteln angemessen ist. Zum Beispiel kann sie in einem bestimmten Bereich der Website-Oberfläche bereitgestellt werden, der direkt und leicht von der Seite aus zugänglich ist, auf der die Angebote präsentiert werden.

#### *Auf nationaler Ebene*

- Die Mitgliedstaaten können Anbietern von Online-Marktplätzen zusätzliche Informationspflichten auferlegen.

Zusätzlich zu der Liste der Informationen, die vor Abschluss eines Vertrags bereitgestellt werden sollten, werden in der Verbraucherrechterichtlinie auch die formalen Anforderungen festgelegt, wie diese Informationen bereitzustellen sind:

- Artikel 7 legt formale Anforderungen für verschiedene Arten von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen fest und legt beispielsweise fest, dass Unternehmer vorvertragliche Informationen schriftlich (auf Papier oder mit Zustimmung des Verbrauchers – auf einem anderen dauerhaften Datenträger<sup>7</sup>) in einer lesbaren, klaren und verständlichen Sprache bereitstellen müssen.
- Artikel 8 enthält eine Liste der formalen Anforderungen für Fernabsatzverträge.
- Beispielsweise besagt die Richtlinie, dass vorvertragliche Informationen den Verbrauchern in einer Weise zur Verfügung gestellt werden sollten, die den verwendeten Kommunikationsmitteln angemessen ist, und zwar in klarer und verständlicher Weise. Um es konkret zu sagen, bedeutet dies, dass obligatorische Informationen für die Verbraucher leicht zugänglich und gut sichtbar sein müssen. Die Bereitstellung dieser vorvertraglichen Informationen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird nicht als ausreichend angesehen. Die Richtlinie schreibt auch eine besondere Anforderung für Verträge vor, die auf elektronischem Wege geschlossen werden und die Verbraucher zur Zahlung verpflichten<sup>8</sup>. In solchen Situationen sollten Unternehmer die Verbraucher unmittelbar vor der Abgabe ihrer Bestellungen in prominenter und klarer Weise auf Folgendes aufmerksam machen:
  - die Hauptmerkmale der Waren oder Dienstleistungen.
  - den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen.

---

<sup>7</sup> Artikel 7 Absatz 1 VRRl.

<sup>8</sup> Artikel 8 Absatz 2 VRRl.

- die Dauer des Vertrags und/oder die Bedingung für seine Beendigung im Falle eines Vertrags mit unbestimmter Laufzeit.
- gegebenenfalls die Mindestdauer der vertraglichen Verpflichtungen der Verbraucher.

Vor Vertragsschluss sollten die Verbraucher auch klar informiert werden, wenn eine Zahlungspflicht besteht, andernfalls sind sie nicht an den Vertrag gebunden<sup>9</sup>. Das bedeutet, dass der Button, über den die Bestellung auf der Website oder der App-Oberfläche aufgegeben wird, deutlich gekennzeichnet sein muss. Die jeweilige Anzeige (Label) muss sich auf dem Button selbst oder unmittelbar daneben befinden.

#### *Auf nationaler Ebene*

- In Deutschland findet sich die sogenannte Buttonlösung im § 312j BGB.

Darüber hinaus enthält die Richtlinie formale Vorschriften für Verträge, die über Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, die dem Verbraucher technische Grenzen setzen, wie z. B. Telefonanrufe, sprachgesteuerte Einkaufsassistenten, SMS<sup>10</sup>. In solchen Situationen erlaubt die Richtlinie dem Unternehmer, dem Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags eine begrenztere Auswahl von Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle übrigen nach Artikel 6 Absatz 1 erforderlichen Informationen müssen von einer anderen Quelle in klarer und verständlicher Sprache bereitgestellt werden (z. B. eine E-Mail oder ein Hyperlink zu einer Webseite).

#### *Auf nationaler Ebene*

- Die Mitgliedstaaten können keine weiteren formellen vorvertraglichen Informationspflichten vorschreiben, um die in der Verbraucherrechterichtlinie festgelegten Informationspflichten zu erfüllen, mit Ausnahme von Formvorschriften für Fernabsatzverträge, die durch Telefonanrufe geschlossen werden.
- Im letzteren Fall können die Mitgliedstaaten verlangen, dass Unternehmer das Angebot an den Verbraucher bestätigen, der erst gebunden ist, wenn er das Angebot unterzeichnet oder eine schriftliche Bestätigung<sup>11</sup> erteilt hat. Die Mitgliedstaaten können auch vorsehen, dass eine solche Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen muss.
- Um zu überprüfen, wie alle EU-Länder die Richtlinie über Verbraucherrechte umgesetzt haben, können Sie die [Datenbank für Verbraucherrecht](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)<sup>12</sup> einsehen.

<sup>9</sup> Ebenso, zweiter Unterabsatz.

<sup>10</sup> Artikel 8(4) and (5) VRRl.

<sup>11</sup> Artikel 8(6) VRRl.

<sup>12</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do).

Mit der aktualisierten Verbraucherrechtlicherichtlinie werden die Verbraucher auch von den Rechten und dem Schutz der Richtlinie profitieren, nicht nur, wenn sie mit Geld für Waren oder Dienstleistungen bezahlen, sondern auch, wenn sie personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, um digitale Dienste oder Inhalte zu erhalten. Die Vorschriften der Richtlinie gelten jedoch nicht, wenn Daten für die Erfüllung des Vertrags und die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen unbedingt erforderlich sind (z. B. E-Mail-Adresse, an die die digitalen Inhalte bereitgestellt werden müssen, oder Registrierung des Verbrauchers zu Sicherheits- und Identifizierungszwecken, sofern dies im anwendbaren Recht ausdrücklich festgelegt ist).

#### *Auf nationaler Ebene*

- Die entsprechende Vorschrift findet sich im deutschen Recht in § 312 Abs. 1a BGB.

## 2.2. Widerrufsrecht

Das Widerrufsrecht ist ein mächtiges Instrument, das das EU-Recht dem Verbraucher an die Hand gibt. Es ermöglicht dem Verbraucher, den Verbrauchervertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Waren ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Vorschriften über das Widerrufsrecht bei Dienstleistungsverträgen ermöglichen es dem Verbraucher, die Dienstleistung zu testen und während der 14-tägigen Frist ab Vertragsschluss zu entscheiden, ob er sie nutzen möchte oder nicht.

Für digitale Inhalte gelten je nach Art der Auslieferung zwei unterschiedliche Rücknahmeregelungen. Digitale Inhalte, die auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, folgen den Regeln für Waren (z. B. eine DVD mit einem Film oder Videospiel) – d. h. der Widerruf ist innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung möglich.

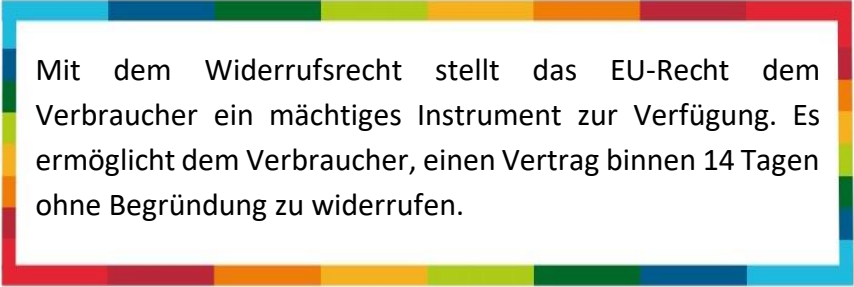
Im Gegensatz dazu besteht bei der Bereitstellung von online heruntergeladenen digitalen Inhalten kein Widerrufsrecht. Der Ausschluss ist allerdings an mehrere Bedingungen geknüpft – die Zustimmung zur Bereitstellung vor Ablauf der Frist, den Hinweis über den Verlust des Widerrufsrechts und die Bestätigung durch den Verbraucher<sup>13</sup>.

- Gemäß Artikel 9 der Verbraucherrechtlicherichtlinie gilt das Widerrufsrecht sowohl für Verbraucherverträge, die im Fernabsatz geschlossen werden als auch für Verbraucherverträge, die außerhalb der Geschäftsräume geschlossen werden.

---

<sup>13</sup> Artikel 16(m) VRRl.

- Artikel 11 VRRl gibt Auskunft darüber, wie Verbraucher ihr Widerrufsrecht ausüben können.



Mit dem Widerrufsrecht stellt das EU-Recht dem Verbraucher ein mächtiges Instrument zur Verfügung. Es ermöglicht dem Verbraucher, einen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Begründung zu widerrufen.

- Artikel 12 befasst sich mit den Auswirkungen des Widerrufs bei Ausübung des Rechts.

- Die Artikel 13 und 14 regeln die Pflichten des Unternehmers bzw. des Verbrauchers im Widerrufsfall.
- Artikel 15 befasst sich mit den Folgen der Ausübung des Widerrufsrechts auf akzessorische Verträge.
- Schließlich legt Artikel 10 der VRRl fest, welche Folgen es für Unternehmer hat, wenn sie es versäumen, den Verbrauchern vorvertragliche Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung zu stellen (Verlängerung der Widerrufsfrist auf 12 Monate ab Ende der ursprünglichen Widerrufsfrist, keine Haftung für den Wertverlust von Waren, bedingte Befreiung von der Zahlungspflicht für empfangene Dienstleistungen und empfangene digitale Online-Inhalte).

Das Widerrufsrecht gilt nicht für alle Fernabsatzverträge bzw. außerhalb der Geschäftsräume geschlossene Verträge. [Artikel 16](#) der VRRl gibt 13 Ausnahmen vor, von denen hier einige Beispiele genannt werden:

- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind;
- Dienstleistungsverträge, nachdem die Dienstleistung vollständig erbracht wurde, sofern mit der Ausführung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde, und der Verbraucher informiert wurde, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Vertrag vom Unternehmer vollständig erfüllt wurde;
- die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und nach der Lieferung entsiegelt wurden;
- Verträge, die in einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen wurden, usw.

Weitere praktische Beispiele finden Sie in Abschnitt 5.11 der Leitlinien zur Auslegung und Anwendung der Verbraucherrechterichtlinie, die [hier](#) verfügbar sind.

Seit dem 28. Mai 2022 und dem Inkrafttreten der Modernisierungsrichtlinie haben die Mitgliedstaaten die Wahl, die Dauer der Widerrufsfrist für zwei Arten von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen von 14 auf 30 Tage zu verlängern:

- Unaufgeforderte Besuche eines Unternehmers in der Wohnung des Verbrauchers, d. h. wenn ein Unternehmer einen Verbraucher in seiner Wohnung besucht, ohne dass er dazu aufgefordert wird oder ohne dessen vorherige Zustimmung; und
- Ausflüge, die von einem Händler mit dem Ziel oder der Wirkung organisiert werden, Produkte an potenzielle Verbraucher zu bewerben oder zu verkaufen.

#### *Auf nationaler Ebene*

- In Deutschland wurde von dieser Möglichkeit nicht Gebrauch gemacht.

Ziel dieser Option ist es, den Verbrauchern zusätzlichen Schutz in Bezug auf diese spezifischen Verkaufspraktiken und/oder Vertriebswege zu bieten. Unternehmer sind verpflichtet, Verbraucher vor Vertragsschluss über die Dauer der Widerrufsfrist zu informieren.

In ihrer ursprünglichen Fassung galt die Verbraucherrechterichtlinie und folglich auch das Widerrufsrecht nur für Verträge, bei denen die Verbraucher verpflichtet sind, einen Preis zu zahlen. Gemäß dem neuen Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a VRRl, der durch die Modernisierungsrichtlinie eingeführt wurde, haben Verbraucher auch dann ein Widerrufsrecht, wenn sie digitale Inhalte erwerben und/oder digitale Dienstleistungen nicht gegen Entgelt, sondern durch die Bereitstellung personenbezogener Daten nutzen (es sei denn, diese Daten sind für die Vertragserfüllung oder die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen erforderlich). Die Richtlinie regelt nun die Folgen der Rücknahme von Daten mit spezifischen Verpflichtungen für Unternehmer<sup>14</sup>, aber auch für Verbraucher<sup>15</sup>.

Darüber hinaus verlangt die aktualisierte Verbraucherrechterichtlinie, dass die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Verstöße gegen die gemäß der Richtlinie erlassenen nationalen Vorschriften wirksam, verhältnismäßig und abschreckend geahndet werden. Gemäß Artikel 24 der VRRl sind nationale Behörden, die von einer koordinierten Maßnahme<sup>16</sup> gegen grenzüberschreitende Verstöße, die Verbraucher in mehreren Mitgliedstaaten angehen, betroffen sind, befugt, eine Geldbuße von bis zu 4 % des Jahresumsatzes des Unternehmers oder bis zu 2 Mio. EUR zu verhängen, wenn keine Umsatzinformationen verfügbar sind. Den Mitgliedstaaten steht es frei, höhere Höchststrafen beizubehalten oder einzuführen.

<sup>14</sup> Absätze 4 – 8 in Artikel 13 VRRl.

<sup>15</sup> Neuer Absatz 2a in Artikel 14 VRRl.

<sup>16</sup> Siehe Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.



## 2.3. Gewährleistungsrechte und Garantien

Die Richtlinie über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte (im Folgenden Warenkauf-Richtlinie "WKRL")<sup>17</sup> und die Richtlinie über digitale Inhalte (im Folgenden Digitale-Inhalte-Richtlinie "DIRL")<sup>18</sup> sind zwei wichtige Schutzinstrumente für EU-Verbraucher, da sie eine obligatorische Konformitätsgarantie für Waren sowie für digitale Inhalte und Dienstleistungen einführen.

Die DIRL betrifft die Bereitstellung digitaler Inhalte und Dienste. Digitale Inhalte sind definiert als Daten, die in digitaler Form produziert und bereitgestellt werden (z. B. Musik, Video usw.), während digitale Dienste diejenigen sind, die die Erstellung, Verarbeitung oder Speicherung von Daten in digitaler Form ermöglichen (z. B. Cloud-Speicher), oder Dienste, die die gemeinsame Nutzung und Interaktion mit solchen Daten ermöglichen (z. B. Facebook, YouTube usw.). Die DIRL gilt unabhängig von dem Medium, das für die Übertragung der digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen oder für die Gewährung des Zugangs zu diesen verwendet wird. Die Richtlinie gilt auch für alle körperlichen Datenträger, die ausschließlich als Träger für digitale Inhalte (z. B. DVDs) verwendet werden. Nummernunabhängige interpersonelle Kommunikationsdienste (z. B. WhatsApp) sind ebenfalls in ihrem Anwendungsbereich enthalten, wobei ein Internetzugang und andere elektronische Kommunikationsdienste ausgeschlossen sind.<sup>19</sup>

Die WKRL umfasst alle Verträge über den Verkauf von Waren, unabhängig davon, ob sie durch physische Präsenz (in Geschäften), online oder durch andere Mittel des Fernabsatzes abgeschlossen werden. Waren mit einer digitalen Komponente (z.B. eine intelligente Waschmaschine oder eine intelligente Uhr) werden von der WKRL abgedeckt.

Nach WKRL<sup>20</sup> haftet der Verkäufer gegenüber dem Verbraucher für jede Vertragswidrigkeit, die zum Zeitpunkt der Lieferung der Waren besteht und innerhalb von zwei Jahren nach diesem Zeitpunkt offensichtlich wird:

- Nach der Richtlinie<sup>21</sup> ist der Verkäufer automatisch dafür verantwortlich, wenn im ersten Jahr ein Mangel auftritt.
- Wenn der Mangel jedoch nach dem ersten Jahr auftritt, kann der Verkäufer den Verbraucher auffordern, nachzuweisen, dass er zum Zeitpunkt der Lieferung bestand.

---

<sup>17</sup> Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG.

<sup>18</sup> Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen.

<sup>19</sup> Artikel 3(5)(b) DIRL.

<sup>20</sup> Artikel 10(1) WKRL.

<sup>21</sup> Artikel 11(1) WKRL.

Die WKRL umfasst auch Waren mit vorinstallierter Software (z. B. ein Smartphone) und Waren, die mit einer digitalen Dienstleistung verbunden sind (d. h. Internet-of-Things-Produkte), sofern die digitale Komponente für die Erfüllung ihrer Funktionen erforderlich ist und im Rahmen desselben Kaufvertrags angeboten wurde. Das bedeutet zum Beispiel, dass Verbraucher von gesetzlichen Gewährleistungsrechten für vorinstallierte Software profitieren, wenn kein Sicherheitspatch bereitgestellt wird oder wenn Updates nicht ausgeliefert werden. Wenn jedoch die Waren und die Software separat angeboten werden (z. B. lädt der Verbraucher eine App auf sein Smartphone herunter, die nicht vorinstalliert war), unterliegt die Konformität dieser Software den Regeln der DIRM.

#### *Auf nationaler Ebene*

- Was die Umkehr der Beweislast betrifft, so konnten die Mitgliedstaaten im Rahmen des Umsetzungsverfahrens die Umkehrfrist auf zwei Jahre<sup>22</sup> verlängern. Infolgedessen haben die Mitgliedstaaten die Richtlinien möglicherweise unterschiedlich umgesetzt – siehe Übersicht der Mitgliedstaaten hier.
- Deutschland hat von dieser Option keinen Gebrauch gemacht.

In Bezug auf digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen:

- Sieht der Verbrauchervertrag eine einzige Lieferhandlung (z. B. das Herunterladen eines Songs) oder eine Reihe einzelner Lieferhandlungen vor, so liegt die Beweislast dafür, ob die gelieferten digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen zum Zeitpunkt der Bereitstellung vertragsgemäß waren, beim Unternehmer, solange die Vertragswidrigkeit innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen bereitgestellt wurden, offensichtlich wird.
- Gemäß Artikel 12 Absatz 3 der DIRM liegt in Fällen, in denen der Verbrauchervertrag eine kontinuierliche Bereitstellung über einen bestimmten Zeitraum vorsieht (z. B. Abonnement-Video-Streaming-Dienst), die Beweislast dafür, ob die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen vertragsgemäß waren (innerhalb des Zeitraums, in dem die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags bereitgestellt werden sollen), beim Unternehmer für eine Vertragswidrigkeit, die innerhalb dieses Zeitraums erkennbar werden.
- Die Beweislast kann auf den Verbraucher verlagert werden, wenn der Unternehmer nachweist, dass die digitale Umgebung des Verbrauchers nicht mit den technischen Anforderungen der digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen vereinbar ist, und der Unternehmer den Verbraucher vor Vertragsschluss klar und verständlich über diese Anforderungen informiert hat. Der Verbraucher ist verpflichtet, in angemessenem Umfang

---

<sup>22</sup> Artikel 11(2) WKRL.

mit dem Unternehmer zusammenzuarbeiten, um bei der Feststellung der Ursache der Vertragswidrigkeit zu helfen<sup>23</sup>.

Um festzustellen, ob ein Produkt oder eine digitale Dienstleistung oder ein Inhalt den vertraglichen Anforderungen entspricht oder nicht, haben die WKRL und die DIRM eine Reihe objektiver und subjektiver Kriterien eingeführt. Objektive Kriterien sind beispielsweise, dass die digitalen Inhalte, Dienstleistung(en) und Waren mit jeglichem Zubehör und Anweisungen geliefert werden müssen, von denen der Verbraucher vernünftigerweise erwarten kann, dass sie sie erhalten. Unternehmer, die digitale Inhalte oder digitale Dienstleistung(en) bereitstellen, stellen außerdem sicher, dass der Verbraucher über Updates, einschließlich Sicherheitsupdates, informiert und versorgt wird, die erforderlich sind, um die digitalen Inhalte oder die digitalen Dienstleistung(en) konform zu halten. Subjektive Kriterien sind zum Beispiel, dass die Waren, die digitalen Inhalte oder die Dienstleistung(en) die Beschreibung, Menge und Qualität aufweisen und die Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität und andere Merkmale aufweisen müssen, wie im Vertrag gefordert. Sowohl objektive als auch subjektive Kriterien müssen gleichberechtigt betrachtet werden.

Für digitale Inhalte und Dienstleistungen sind in den Artikeln 7 bzw. 8 der DIRM subjektive und objektive Anforderungen an die Konformität festgelegt, während Artikel 9 eine fehlerhafte Integration regelt, die auch zu Vertragswidrigkeiten führen kann, wenn: a) die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen vom Unternehmer oder unter der Verantwortung des Unternehmers integriert wurden; oder (b) die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen für die Integration durch den Verbraucher bestimmt waren und die fehlerhafte Integration auf Mängeln in den vom Unternehmer bereitgestellten Integrationsanweisungen zurückzuführen war.

Für die Vertragsmäßigkeit von Waren sind in den Artikeln 6 und 7 WKRL subjektive und objektive Kriterien definiert. Ähnlich wie bei der DIRM sind in Artikel 8 WKRL zusätzliche Vorschriften über die Nichtkonformität aufgrund einer fehlerhaften Installation festgelegt.

Im Gegensatz zur Verkaufsgüterkaufrichtlinie<sup>24</sup> von 1999 beruhen sowohl die WKRL als auch die DIRM auf dem Grundsatz der "Vollharmonisierung"<sup>25</sup>, was bedeutet, dass die Mitgliedstaaten nicht von den Anforderungen abweichen dürfen, sofern in den Richtlinien nichts anderes vorgesehen ist. Den EU-Mitgliedstaaten wurden einige regulatorische Entscheidungen überlassen, um über die Anforderungen der Richtlinien hinauszugehen, insbesondere um das auf nationaler Ebene bereits angewandte Verbraucherschutzniveau aufrechtzuerhalten<sup>26</sup>. Infolgedessen haben die Mitgliedstaaten möglicherweise einige Bestimmungen der WKRL und der vertieften und umfassenden Umwelthaftung unterschiedlich umgesetzt.

---

<sup>23</sup> Artikel 12 (4) and (5) DIRM.

<sup>24</sup> Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 über bestimmte Aspekte des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter.

<sup>25</sup> Artikel 4 WKRL and Artikel 4 DIRM.

<sup>26</sup> So können die Mitgliedstaaten beispielsweise nach Artikel 11 Absatz 2 der Richtlinie über Warenverkäufe eine Umkehr der Beweislast länger als die in der Richtlinie vorgesehene Frist von 1 Jahr beibehalten oder einführen.



Die Website der Europäischen Kommission bietet einen schnellen und vollständigen Überblick über die Situation pro Mitgliedstaat in Bezug auf die gesetzliche Gewährleistungsfrist. Außerdem wird die nationale Umsetzung der einzelnen Mitgliedstaaten vorgestellt.

**Zusammengefasst - die neuen Richtlinien legen auch Folgendes fest:**

- Deckung aller neuen und gebrauchten Waren, die von Gewerbetreibenden verkauft werden, durch ein zweijähriges gesetzliches Gewährleistungsrecht gemäß Artikel 10 der Richtlinie über den Warenkauf. Eine strenge und vollständig harmonisierte Hierarchie von Abhilfemaßnahmen im Falle der Vertragswidrigkeit von Waren, digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen sowie harmonisierte Modalitäten für die Ausübung dieser Abhilfemaßnahmen. Der Verbraucher kann gemäß den Artikeln 13 und 14 der DRL und Artikel 13 der WKRL zur Herstellung der Vertragsmäßigkeit des Produkts eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung und, falls dies unmöglich oder unverhältnismäßig ist, eine Preisminderung oder Rückgängigmachung des Vertrags verlangen.

*Auf nationaler Ebene*

- In Deutschland wurde von der Ausnahmemöglichkeit des Artikel 10 (3) nicht Gebrauch gemacht. § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB geht weiterhin von einer zweijährigen Gewährleistungsfrist aus.

- Die Nachbesserung oder der Ersatz ist für die Verbraucher gemäß Artikel 14 Absatz 1 kostenlos ebenso wie die Herstellung der Übereinstimmung digitaler Inhalte/Dienstleistungen gemäß Art. 14 Absatz 3 der DRL.
- Die DRL<sup>27</sup> sieht harmonisierte Vorschriften über die Pflichten der Verbraucher und der Unternehmer im Falle der Beendigung eines Vertrags wegen Nichtkonformität eines digitalen Inhalts oder einer digitalen Dienstleistung vor.
- Die Richtlinie über den Warenkauf<sup>28</sup> ermöglicht es den Mitgliedstaaten, in ihre nationalen Rechtsvorschriften die Möglichkeit für Unternehmer und Verbraucher aufzunehmen, durch vertragliche Vereinbarung die Dauer der gesetzlichen Gewährleistung im Falle des Verkaufs von Gebrauchsgütern zu verkürzen. Die im Vertrag vereinbarte Laufzeit darf jedoch in keinem Fall weniger als ein Jahr betragen.

*Auf nationaler Ebene*

- Aus § 476 Abs. 2 BGB ergibt sich, dass in Deutschland für gebrauchte Waren eine Reduzierung der Gewährleistungsfrist auf ein Jahr möglich ist.

---

<sup>27</sup> Artikel 16 to 18 DRL.

<sup>28</sup> Artikel 10(6) WKRL.

- Die DIRM sieht harmonisierte Abhilfemaßnahmen<sup>29</sup> für den Fall vor, dass Unternehmer digitale Inhalte oder digitale Dienstleistungen nicht bereitstellen. Sie sieht auch harmonisierte Vorschriften für den Fall vor, dass digitale Inhalte oder Dienstleistungen von Unternehmern geändert werden<sup>30</sup>.

#### *Auf nationaler Ebene*

- Die Regelungen wurden in Deutschland in den neu eingefügten §§ 327 ff. BGB geregelt.
- 
- Die DIRM<sup>31</sup> sieht vor, dass Verbraucher auch das Recht auf einen Rechtsbehelf im Falle fehlerhafter digitaler Inhalte oder Dienstleistungen haben, selbst wenn sie keinen Preis gezahlt haben, sondern ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt haben (z. B. Erstellung eines Kontos in sozialen Medien).
  - Mit der Richtlinie über den Warenkauf<sup>32</sup> werden zusätzliche Vorschriften für die gewerbliche Gewährleistungspflicht eingeführt, die weiter gefasst sind als die Verpflichtung des Unternehmers, den gezahlten Preis zu erstatten oder Waren zu ersetzen, zu reparieren oder zu warten, wenn sie nicht vertragsgemäß sind oder andere Anforderungen nicht erfüllen. Darüber hinaus führt die Richtlinie eine besondere Art der gewerblichen Gewährleistung ein - die gewerbliche Haltbarkeitsgarantie. Bietet ein Hersteller dem Verbraucher eine gewerbliche Haltbarkeitsgarantie an, so schuldet er dem Verbraucher während der gesamten Dauer eine gewerbliche Haltbarkeitsgarantie unmittelbar auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung unter den in Artikel 14 festgelegten Bedingungen.
  - Die kommerzielle Garantie kann vom Verkäufer oder einer anderen Partei wie dem Hersteller gewährt werden. Es ist für den Aussteller rechtlich bindend<sup>33</sup>, aber die Rechte daraus sind vertraglich festgelegt und variieren daher von einem Händler zum anderen oder sogar für verschiedene Waren, die von demselben Händler angeboten werden. Darüber hinaus werden auch die Bedingungen, die in der zum Zeitpunkt oder vor Abschluss des Vertrags verfügbaren Werbung festgelegt sind, Teil des Umfangs der kommerziellen Garantie.

#### **Zusammenfassend – Bereiche, die durch die Richtlinien harmonisiert sind**

- Vertragsmäßigkeit von Waren, Waren mit digitalen Elementen, digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen:
  - Konformitätskriterien
  - Haftung des Unternehmers
- Abhilfemöglichkeiten

<sup>29</sup> Artikel 13 DIRM.

<sup>30</sup> Artikel 19 DIRM.

<sup>31</sup> Artikel 3(1) DIRM.

<sup>32</sup> Artikel 17 WKRL.

<sup>33</sup> Artikel 17(1) WKRL.

- Rechtsbehelfe bei Nichtbereitstellung digitaler Inhalte/Dienstleistungen
- Abhilfemaßnahmen bei Vertragswidrigkeit
- Modalitäten, einschließlich Beweislast, Fristen Verpflichtungen der Parteien
- Änderung digitaler Inhalte oder digitaler Dienstleistungen
- Alles andere = nationales Recht

## 2.4. Unlautere Geschäftspraktiken

Eine Geschäftspraxis ist nach EU-Recht unlauter, wenn sie den Verbraucher daran hindert, eine vollständig informierte geschäftliche Entscheidung zu treffen. Unlautere Geschäftspraktiken sind in der gesamten EU verboten.

Da die Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken ("UGP-RL") eine Richtlinie zur Vollharmonisierung ist, haben die Staaten die gleichen Standards für den Verbraucherschutz vor unlauteren Geschäftspraktiken. In der Praxis bedeutet dies, dass die Vorschriften in der gesamten EU gleich sein müssen. Um die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher zu schützen, gestattet die UGP-RL den Mitgliedstaaten jedoch, strengere Anforderungen im Bereich Finanzdienstleistungen und Immobilieneigentum zu stellen. Darüber hinaus hindert die UGP-RL die Mitgliedstaaten nicht daran, Bestimmungen zum Schutz der berechtigten Interessen der Verbraucher im Zusammenhang mit unaufgeforderten Besuchen eines Gewerbetreibenden in der Wohnung eines Verbrauchers oder bei Ausflügen zu erlassen, die von einem Unternehmer mit dem Ziel oder der Wirkung, Produkte an Verbraucher zu bewerben oder zu verkaufen, organisiert werden<sup>34</sup>.

- Die Richtlinie verbietet irreführende Geschäftspraktiken. Letztere bestehen aus irreführenden Handlungen (Artikel 6) und irreführenden Unterlassungen (Artikel 7).
- Die Richtlinie verbietet auch so genannte aggressive Geschäftspraktiken. Solche aggressiven Praktiken sind in den Artikeln 8 und 9 der UGP-RL definiert.
- Es gibt 31 Praktiken auf der schwarzen Liste, darunter sowohl Online- als auch Offline-Geschäftspraktiken, die sich negativ auf die freie und vollständig informierte wirtschaftliche Entscheidung eines Verbrauchers auswirken können - Anhang 1 der UGP-RL. Die ersten 23 auf der schwarzen Liste stehenden Praktiken betreffen irreführendes Verhalten des Händlers und die letzten 8 sind verbotene aggressive Praktiken. Alle diese 31 Praktiken sind unter allen Umständen unlauter, eine Einzelfallprüfung ist nicht erforderlich.

Die UGP-RL wurde auch durch die "Modernisierungsrichtlinie" geändert. Seit dem 28. Mai 2022 wird Anhang I der Richtlinie, der die Liste der Geschäftspraktiken enthält, die unter allen Umständen als unlauter anzusehen sind, um 4 neue verbotene Praktiken erweitert, nämlich:

---

<sup>34</sup> Neue Absätze 5 und 6 in Artikel 3 UGP-RL

- Bereitstellung von Suchergebnissen als Antwort auf die Online-Suchanfrage eines Verbrauchers, ohne dass bezahlte Werbung oder Zahlungen speziell für das Erreichen eines höheren Rankings von Produkten in den Suchergebnissen angegeben werden<sup>35</sup>.
- Weiterverkauf von Veranstaltungstickets an Verbraucher, wenn der Unternehmer sie mit automatisierten Mitteln erworben hat, um eine Begrenzung der Anzahl der Tickets, die eine Person kaufen kann, oder andere für den Kauf von Tickets geltende Regeln zu umgehen<sup>36</sup>.
- Angabe, dass Bewertungen eines Produkts von Verbrauchern eingereicht werden, die das Produkt tatsächlich verwendet oder gekauft haben, ohne angemessene und verhältnismäßige Schritte zu unternehmen, um zu überprüfen, ob sie von solchen Verbrauchern stammen<sup>37</sup>.
- Einreichung oder Beauftragung einer anderen juristischen oder natürlichen Person mit der Einreichung falscher Verbraucherbewertungen oder -vermerke oder falsche Darstellung von Verbraucherbewertungen oder sozialen Befürwortungen, um Produkte zu bewerben<sup>38</sup>.

Die Unternehmer müssen außerdem die folgenden Informationen bereitstellen, die für die Verbraucher als wesentlich angesehen werden<sup>39</sup>:

- bei Produkten, die auf Online-Marktplätzen angeboten werden, unabhängig davon, ob der Dritte, der die Produkte anbietet, ein Händler ist oder nicht, auf der Grundlage der Erklärung dieses Dritten gegenüber dem Anbieter des Online-Marktplatzes. Wenn das Versäumnis des Marktplatzes, über die Identität des tatsächlichen Händlers zu informieren, den Eindruck erweckt, dass der Marktplatz der tatsächliche Händler ist, kann dies dazu führen, dass er für die Verpflichtungen des Gewerbetreibenden haftet;
- Wenn Händler Zugang zu Verbraucherbewertungen von Produkten gewähren, geben Sie Informationen darüber an, ob und wie sie sicherstellen, dass die veröffentlichten Bewertungen von Verbrauchern stammen, die das Produkt tatsächlich verwendet oder gekauft haben. Diese Informationen sollten sowohl die spezifischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Authentizität abdecken als auch allgemeiner die Bearbeitung von Überprüfungen erläutern, um sicherzustellen, dass sie echt sind. Dazu gehört die Erläuterung, wie die Darstellung von Bewertungen durch gesponserte Bewertungen oder durch vertragliche Beziehungen zwischen dem Händler, der sie veröffentlicht (insbesondere eine Plattform), und den auf der Plattform gehosteten bewerteten Händlern beeinflusst wird, sowie Informationen darüber, ob alle Bewertungen veröffentlicht werden, wie sie beschafft werden, wie durchschnittliche Bewertungsergebnisse berechnet werden. Diese Informationen müssen klar, verständlich und "bei der Gewährung des Zugangs zu Verbraucherbewertungen" zur Verfügung gestellt werden, d. h. die Informationen sollten

---

<sup>35</sup> Nummer 11a des ANHANGS 1 der UG-PRL.

<sup>36</sup> Neue Nummer 23a des ANHANGS 1 der UGP-RL.

<sup>37</sup> Neue Nummer 23b des ANHANGS 1 der UGP-RL.

<sup>38</sup> Neue Nummer 23c des ANHANGS 1 der UGP-RL.

<sup>39</sup> Neue Artikel 7 Absatz 4 Buchstaben f, 4a und Artikel 7 Absatz 6 UGP-RL.

über dieselbe Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden, auf der Bewertungen zur Einsicht veröffentlicht werden, auch über klar gekennzeichnete und gut sichtbare Hyperlinks. Wenn Unternehmer Verbrauchern die Möglichkeit bieten, über Schlüsselwörter oder andere Einträge nach Produkten zu suchen, die von verschiedenen Anbietern oder Verbrauchern angeboten werden, sollten sie die Verbraucher klar über die wichtigsten Parameter informieren, die das Ranking der angezeigten Ergebnisse und die relative Bedeutung dieser Parameter bestimmen. Daher gilt diese Informationspflicht nur für Unternehmer, die es Verbrauchern ermöglichen, nach Produkten zu suchen, die von anderen, Dritten, Händlern oder von Verbrauchern angeboten werden, d. h. Online-Marktplätzen und Vergleichstools. Sie gilt nicht für Unternehmer, die ihren Verbrauchern die Möglichkeit bieten, nur unter ihren eigenen Angeboten nach verschiedenen Produkten zu suchen. Die Informationspflicht gilt auch nicht für "Online-Suchmaschinen"<sup>40</sup>.

Die UGP-RL<sup>41</sup> verbietet auch ausdrücklich, eine Ware in einem Mitgliedstaat als identisch mit einer in anderen Mitgliedstaaten vermarkteten Waren in Verkehr zu bringen, während diese Ware eine erheblich andere Zusammensetzung oder Eigenschaften aufweist (die so genannte "doppelte Qualität"), es sei denn, dies ist durch legitime und objektive Faktoren gerechtfertigt (z. B. die Verwendung lokaler oder saisonaler Zutaten, freiwillige Verpflichtung des Händlers, gesündere Lebensmittel zu fördern oder nationale Vorschriften über die Zusammensetzung von Erzeugnissen).

Es wurden auch neue Regeln für "Haustürgeschäfte" und kommerzielle Ausflüge („Kaffeefahrten“) eingeführt. Mit den neuen Bestimmungen werden die Mitgliedstaaten über Regulierungsoptionen verfügen, um weitere nationale Maßnahmen wie strengere Vorschriften über das Widerrufsrecht einzuführen, um ihre Verbraucher bei diesen Arten von Verkäufen besser zu schützen (siehe Ziffer 2.2).

Mit der aktualisierten UGP-RL werden die Mitgliedstaaten auch ausdrücklich verpflichtet<sup>42</sup>, verhältnismäßige und wirksame individuelle Rechtsbehelfe für Opfer unlauterer Geschäftspraktiken vorzusehen, die in der ursprünglichen Fassung der Richtlinie nicht vorgesehen waren. Diese müssen je nach den Umständen des Einzelfalls Folgendes umfassen:

- Beendigung des Vertrages,
- Preisnachlass oder
- Schadenersatz.

Die Mitgliedstaaten behalten die Möglichkeit, den Opfern unlauterer Geschäftspraktiken auch andere Rechtsbehelfe anzubieten.

---

<sup>40</sup> Im Sinne der Verordnung (EU) 2019/1150 zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten.

<sup>41</sup> Neuer Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe c UGP-RL.

<sup>42</sup> Neuer Artikel 11a UGP-RL.

Schließlich müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Verstöße gegen die im Rahmen der UGP-RL erlassenen nationalen Vorschriften wirksam, verhältnismäßig und abschreckend geahndet werden. Gemäß Artikel 13 der aktualisierten UGP-RL sind die nationalen Behörden, die von einer koordinierten Maßnahme<sup>43</sup> gegen grenzüberschreitende Verstöße betroffen sind, die Verbraucher in mehreren EU-Mitgliedstaaten angehen, befugt, eine Geldbuße von bis zu 4 % des Jahresumsatzes des Unternehmers oder bis zu 2 Mio. EUR zu verhängen, wenn keine Umsatzinformationen verfügbar sind. Den Mitgliedstaaten steht es frei, höhere Höchststrafen beizubehalten oder einzuführen.

## 2.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln

Die [Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln](#)<sup>44</sup> schützt Verbraucher vor missbräuchlichen Standardklauseln, die in Verträgen zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ein erhebliches Ungleichgewicht zwischen den Rechten und Pflichten der Vertragsparteien zum Nachteil des Verbrauchers schaffen (Art. 3 der RL).

Der Anhang der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln enthält eine indikative und nicht erschöpfende Liste von Klauseln, die als missbräuchlich angesehen werden könnten.

- Vertragsklauseln, die Verbrauchern angeboten werden, müssen immer in einer "klaren und verständlichen Sprache" abgefasst sein, damit sie sowohl formal als auch inhaltlich klar, lesbar und verständlich sind. Bei Zweifeln an der Auslegung der Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung (Artikel 5).
- Die Fairness-Anforderungen der Richtlinie gelten für die Vertragsklauseln, die sich auf den Hauptgegenstand des Verbrauchervertrags beziehen, und für die Angemessenheit des darin festgelegten Preises und der Vergütung nur, wenn diese Klauseln nicht klar verständlich sind (Artikel 4 Absatz 2).
- Vertragsklauseln, die als missbräuchlich gelten, sind im Sinne des nationalen Rechts nicht bindend und können daher keine Auswirkungen auf die Verbraucher haben. Der Vertrag bleibt verbindlich, wenn er ohne die missbräuchlichen Klauseln bestehen kann (Artikel 6).

Die Richtlinie ermöglicht es den Mitgliedstaaten nach Artikel 8, strengere nationale Vorschriften zu erlassen oder beizubehalten, um ein höheres Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten. Dies könnte die Einführung einer so genannten "schwarzen Liste" missbräuchlicher Vertragsklauseln (z. B. in Frankreich) oder die Ausweitung der Anwendung der Vorschriften auf Verträge sein, die zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer individuell ausgehandelt wurden.

---

<sup>43</sup> Siehe Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.

<sup>44</sup> Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.

### Auf nationaler Ebene

- Um einen schnellen und vollständigen Überblick über die nationale Umsetzung der einzelnen Mitgliedstaaten zu erhalten, klicken Sie [hier](#).
- In Deutschland sind die Regelungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den §§ 305 ff. BGB zu finden.

Die Richtlinie wurde auch durch die "Modernisierungsrichtlinie" geändert.

Genau wie die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken gibt auch die aktualisierte Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln den nationalen Behörden die Befugnis, wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen zu verhängen. Die Mitgliedstaaten können diese Sanktionen auf Situationen beschränken, in denen Vertragsklauseln im nationalen Recht unter allen Umständen ausdrücklich als missbräuchlich definiert sind oder in denen der Unternehmer weiterhin Vertragsklauseln verwendet, die durch eine rechtskräftige Entscheidung des zuständigen Gerichts oder der zuständigen Verwaltungsstelle für missbräuchlich befunden wurden (Artikel 8b Absatz 2). Bei der Zusammenarbeit im Rahmen einer koordinierten Maßnahme<sup>45</sup> bei grenzüberschreitenden Verstößen, von denen Verbraucher in mehreren EU-Mitgliedstaaten betroffen sind, sind die nationalen Behörden befugt, eine Geldbuße von bis zu 4 % des Jahresumsatzes des Unternehmers (Artikel 8b Absatz 4) oder bis zu 2 Mio. EUR zu verhängen, wenn keine Umsatzinformationen verfügbar sind (Artikel 8b Absatz 5). Den Mitgliedstaaten steht es frei, höhere Höchststrafen beizubehalten oder einzuführen.

## 3. DIE WICHTIGSTEN HERAUSFORDERUNGEN DER ALLGEMEINEN VERBRAUCHERPOLITIK

### 3.1. Vorvertragliche Informationen

Vorvertragliche Informationen sind eines der anerkanntesten Verbraucherrechte.

Zahlreiche Umfragen, Studien und Urteile nationaler und europäischer Gerichte zeigen jedoch, dass viele Unternehmer ihren Verpflichtungen zur Bereitstellung vorvertraglicher Informationen für Verbraucher nicht nachkommen<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Gemäß der Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.

<sup>46</sup> Im Jahr 2015 ergab eine von der Europäischen Kommission ("SWEEP") koordinierte groß angelegte Überprüfung, dass auf 743 kontrollierten Websites Unregelmäßigkeiten in 436 Fällen (63%) bestätigt wurden. [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

## 3.2. Widerrufsrecht

Dieses Recht ermöglicht es einem Verbraucher, Produkte und Dienstleistungen, die im Fernabsatz gekauft wurden, zu testen und zu überprüfen. Verbraucher können innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Lieferung (im Falle eines Produkts) oder Vertragsschluss (für Dienstleistungen) von einem online geschlossenen Vertrag zurücktreten. Es ist das Verbraucherrecht, das den EU-Bürgern am bekanntesten ist<sup>47</sup>, und 95 % der EU-Käufer halten es für wichtig<sup>48</sup>.

Dieses Widerrufsrecht wurde durch die Verbraucherrechterichtlinie<sup>49</sup> eingeführt, um ein Gegengewicht zur Situation von Verbrauchern zu schaffen, die online einkaufen, da diese nicht die Möglichkeit haben, die Produkte zu prüfen, wie dies in einem stationären Geschäft der Fall wäre.

Obwohl dieses Recht allgemein bekannt und unkompliziert ist, sehen sich die Verbraucher in der Praxis bei der Durchsetzung des Rechts vielen Hindernissen gegenüber, wie zum Beispiel:

Einige Gewerbetreibende weigern sich, die Richtlinie anzuwenden.

- Einige Gewerbetreibende weigern sich, den Verbrauchern die Kosten zu erstatten.
- Einige Händler weigern sich, Verbraucher zu entschädigen, wenn sie dieses Recht durchsetzen wollen.
- Der Verbraucher erhält manchmal nur eine teilweise Rückerstattung, einige Händler behaupten, dass der Verbraucher das Produkt missbraucht hat, ohne einen Nachweis (z. B. Foto) zu erbringen. Einige Gewerbetreibende behaupten, das vom Verbraucher zurückgesandte Produkt nicht erhalten zu haben.
- Einige Händler behaupten fälschlicherweise, das vom Verbraucher zurückgegebene Produkt nicht erhalten zu haben.
- Einige Gewerbetreibende weigern sich, die Rückzahlung über dasselbe Zahlungsmittel vorzunehmen, das der Verbraucher verwendet, und geben stattdessen Gutscheine aus.

---

<sup>47</sup> Im Jahr 2015 ergab eine von der Europäischen Kommission ("SWEEP") koordinierte groß angelegte Überprüfung, dass auf 743 kontrollierten Websites Unregelmäßigkeiten in 436 Fällen (63%) bestätigt wurden. [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

<sup>48</sup> Studie über die Anwendung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (2017), 160.

<sup>49</sup> Art. 9 der VRRRL.



### 3.3. Gewährleistungsrechte und Garantien

Kauft ein Verbraucher Waren oder digitale Dienstleistungen oder digitale Inhalte von einem europäischen Unternehmer oder einem Unternehmer, der Verkäufe auf den europäischen Markt steuert, hat er Anspruch auf eine gesetzliche Garantie (siehe Punkt 2.3).

Diese gesetzliche Gewährleistung unterscheidet sich von sogenannten "kommerziellen Garantien". Letztere sind zusätzliche vertragliche Garantien, die vom Verkäufer oder vom Hersteller angeboten werden und nach den vom Aussteller festgelegten spezifischen Bedingungen verbindlich sind. Diese beiden Arten von Garantien führen zu zahlreichen Streitigkeiten für europäische Verbraucher:



- Für die Verbraucher herrscht große Verwirrung zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und den sogenannten kommerziellen Garantien. In der Praxis informieren Händler die Verbraucher sehr oft nicht über das gesetzliche Gewährleistungsrecht, obwohl es sich um eine Verpflichtung handelt, sondern beziehen sich nur auf ihre kommerziellen Garantien (z. B. Apple-Fall).
- Einige Gewerbetreibende weigern sich, die gesetzliche Gewährleistung anzuwenden, wodurch die Verbraucher oft gezwungen sind, teure Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen, um ihre Rechte durchzusetzen.
- Einige Gewerbetreibende fordern den Verbraucher auf, die Reparatur im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung zu bezahlen, was nach EU-Recht verboten ist.
- Einige Gewerbetreibende bitten die Verbraucher, die Rücksendekosten vorzustrecken, erstatten sie aber anschließend nicht.
- Nach der WKRL und der DIRM wird davon ausgegangen, dass, wenn die Vertragswidrigkeit im ersten Jahr auftritt, die Vertragswidrigkeit zum Zeitpunkt der Lieferung bestand. Händler müssen die gesetzliche Gewährleistung von 2 Jahren anwenden, es sei denn, sie beweisen, dass der Verbraucher am Ursprung des Mangels ist. Nach dem ersten Jahr ändert sich die Beweislast und es liegt am Verbraucher nachzuweisen, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs defekt war.
- Im Falle einer Vertragsbeendigung nach Anwendung der gesetzlichen Gewährleistung werden Rückerstattungen an die Verbraucher oft nach einem langen Zeitraum (oder von unseriösen Händlern sogar überhaupt nicht) vorgenommen.
- Grundsätzlich beträgt die Dauer der gesetzlichen Garantie 2 Jahre für alle Waren, unabhängig davon, ob es sich um neue oder gebrauchte Waren handelt. In mehreren Mitgliedstaaten kann das Gewährleistungsrecht für Gebrauchsgüter jedoch vertraglich auf mindestens 1 Jahr verkürzt werden. Prüfen Sie daher bei Gebrauchsgütern Ihr nationales Recht, das die Warenkauf-Richtlinie und die damit verbundenen Garantien umsetzt.

### 3.4. Unlautere Geschäftspraktiken

Eine Geschäftspraxis ist unlauter, wenn sie gegen die Gebote der beruflichen Sorgfalt verstößt und das wirtschaftliche Verhalten eines durchschnittlich informierten und angemessen aufmerksamen und verständigen Verbrauchers in Bezug auf eine Ware oder Dienstleistung verzerrt oder wesentlich zu verzerren geeignet ist.

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“)<sup>50</sup> sieht eine Vollharmonisierung<sup>51</sup> vor und gilt für alle Branchen. Für Praktiker ist sie ein sehr gutes Werkzeug, das sie kennen und nutzen sollten, beispielsweise:

- Verbraucher sind in vielen Bereichen mit unlauteren Geschäftspraktiken konfrontiert und immer mehr auch in digitalen Bereichen (soziale Netzwerke, Online-Plattformen usw.).
- Irreführende Umweltaussagen sind jetzt mit dem European Green Deal noch relevanter. Einige neue unlautere Geschäftspraktiken wurden in den Anhang der "Modernisierungsrichtlinie" aufgenommen, etwa versteckte Werbung oder gefälschte Verbraucherbewertungen.

### 3.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln

Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln (93/13/EWG) schützt Verbraucher vor missbräuchlichen Standardvertragsklauseln, die von Unternehmen auferlegt werden. Sie gilt für alle Verträge über den Kauf von Waren und Dienstleistungen, unabhängig davon, ob sie online oder offline sind. Die Richtlinie gilt jedoch nicht für Vertragsklauseln, die zwingende gesetzliche oder regulatorische Bestimmungen widerspiegeln, sowie Bestimmungen oder Grundsätze internationaler Übereinkommen, denen die EU-Mitgliedstaaten oder die EU beigetreten sind, wie etwa im Verkehrsbereich.

Im Folgenden finden Sie eine beispielhafte Liste von wiederkehrenden missbräuchlichen Klauseln, die in Verbraucherverträgen zu finden sind:

- Verbraucher werden mit Vertragsklauseln konfrontiert, die das Recht des Verbrauchers auf Schadensersatz unangemessen ausschließen oder einschränken, wenn der Gewerbetreibende seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.
- Einige Gewerbetreibende nehmen Klauseln in ihre Verträge auf, die es ihnen erlauben, einen Vertrag einseitig zu kündigen, ohne dem Verbraucher das gleiche Recht einzuräumen.
- Einige Gewerbetreibende behalten sich das Recht vor, Verträge einseitig zu ändern, ohne dafür einen triftigen Grund zu haben und ohne den Verbraucher davon in Kenntnis zu setzen.
- Einige Gewerbetreibende fügen Klauseln in ihre Verträge ein, um die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Ergreifung rechtlicher Schritte zu beschränken.

---

<sup>50</sup> Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken).

<sup>51</sup> Mit Ausnahme der unter Nummer 2.4 genannten Aspekte.

## 4. GESETZE UND VERORDNUNGEN AUF EU- UND NATIONALER EBENE

### 4.1. Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln

- [Richtlinie 93/13/EWG](#) des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.
- [Leitlinien der Kommission zur Auslegung und Anwendung der Richtlinie 93/13/EWG](#) des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.
- [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union.

#### *Auf nationaler Ebene:*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln herausgegeben hat.
- Gemäß Artikel 8a der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln können die Mitgliedstaaten nationale Maßnahmen ergreifen, die über die Anforderungen der Richtlinie hinausgehen (dieser Artikel 8a wurde durch Artikel 32 der Verbraucherrechterichtlinie eingefügt). Diese [Tabelle](#) gibt die von den Mitgliedstaaten bereitgestellten Informationen wieder (Stand: 31.05.2019; nur auf Englisch verfügbar).

#### *Ergänzende Dokumente:*

- Praktische Informationen zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln finden Sie [hier](#).

### 4.2 Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“)

- [Richtlinie 2005/29/EG](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken).
- [Leitlinien](#) zur Umsetzung der Anwendung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.

- [Konsolidierter Text](#) der überarbeiteten Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates.
- [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union.

#### *Auf nationaler Ebene*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die UGP-Richtlinie auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der UGP-Richtlinie erlassen hat.

#### *Ergänzende Dokumente:*

- Weitere Informationen zur UGP-RL finden Sie [hier](#).

### 4.3 Verbraucherrechterichtlinie

- [Richtlinie 2011/83/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.
- [EU-Leitlinien](#) zur Verbraucherrechterichtlinie.
- [Konsolidierter Text](#) der überarbeiteten Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.
- [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union.

*Auf nationaler Ebene:*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die VRRL auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie erlassen hat.

*Ergänzende Dokumente:*

- Weitere Informationen zur Verbraucherrechterichtlinie finde Sie [hier](#).
- Ein Factsheet mit den wichtigsten Inhalten der Verbraucherrechterichtlinie ist [hier](#) verfügbar (nur auf Englisch verfügbar).

#### 4.4. Die Richtlinie über den Warenkauf und die Richtlinie über digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen

- [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen.
- [Richtlinie \(EU\) 2019/771](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG.

*Auf nationaler Ebene:*

- Überprüfen Sie Ihr nationales Recht, mit dem die Richtlinie (EU) 2019/770<sup>52</sup> über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen und die Richtlinie (EU) 2019/771<sup>53</sup> über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte umgesetzt werden. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#) und [hier](#).
- Prüfen Sie, ob Ihre nationale Behörde spezifische Leitlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der beiden Richtlinien erlassen hat.

*Ergänzende Dokumente:*

- Gesetzliche Garantien und kommerzielle Garantien für Konsumgüter in der EU, Island und Norwegen "Sind sie das Geld wert?" [Bericht des ECC-NET](#) (aktualisiert im April 2019).

---

<sup>52</sup> Die Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen konkretisiert die Pflichten und Rechte für digitale Produkte.

<sup>53</sup> Die Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs (WKRL) ersetzt die Verbrauchsgüterkaufrichtlinie.

- Garantie und Rücksendungen – Praktische Informationen (werden in Kürze aktualisiert).

#### 4.5. Rechtliche Hinweise auf die neue Richtlinie "für eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union" (Modernisierungsrichtlinie)

- [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf eine bessere Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union.

### 5. EINSCHLÄGIGE RECHTSPRECHUNG

#### 5.1. Datenbank zur Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken

[Anhang 1 der Leitlinien zur Umsetzung/Anwendung der Richtlinie enthält eine Liste aller einschlägigen EU-Rechtsprechung zu unlauteren Geschäftspraktiken.](#)

#### 5.2. Datenbank zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln

[Anhang 1 der Auslegungsleitlinien für die Umsetzung der Richtlinie enthält eine Liste aller einschlägigen EU-Rechtsprechung zu missbräuchlichen Vertragsklauseln.](#)

#### 5.3. Datenbank der Verbraucherrechterichtlinie

[Anhang 1 der Auslegungsleitlinien für die Umsetzung der VRRl enthält eine Liste aller einschlägigen EU-Rechtsprechungen.](#)

#### 5.4. Dokumentation des Europäischen Gerichtshofs zu Verbraucherrechtsfällen

Im Jahr 2018 hat der Europäische Gerichtshof [eine Broschüre](#) (nur auf Englisch verfügbar) veröffentlicht, die die wichtigsten Urteile im Bereich des Verbraucherrechts (Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln, UGP-Richtlinie, etc.) in Erinnerung ruft.

#### 5.5. Datenbank für Verbraucherrecht

Die Europäische Kommission unterhält eine Datenbank mit Zusammenfassungen der relevantesten Fälle für jede der Richtlinien: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database).

## 6. WAS KÖNNEN VERBRAUCHER TUN, WENN SIE EIN PROBLEM HABEN?

### 6.1. Nationale Verbraucherverbände

Verbraucherverbände spielen eine äußerst wichtige Rolle bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden. [Hier](#) finden Sie eine Liste der nationalen Verbraucherverbände nach Mitgliedstaaten.

### 6.2. Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz)

Das EVZ-Netz ist ein Netzwerk von Verbraucherzentren. Diese Verbraucherzentren sind zuständig für grenzüberschreitende Rechtsstreitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden. In jedem EU-Mitgliedstaat sowie in Norwegen und Island gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ). Die Liste aller EVZ-Netze finden Sie [hier](#).



### 6.3. Gerichtliche Verfahren über geringfügige Forderungen und das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (Europäisches Bagatellverfahren)

In vielen Mitgliedstaaten können Verbraucher so genannte Bagatellverfahren nutzen, wenn sie Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden haben. Diese Verfahren sind in der Regel billiger und schneller als die üblichen Gerichtsverfahren. Bagatellverfahren stehen für gewöhnlich nur für Streitigkeiten über Forderungen bis zu einer gewissen Obergrenze (also bis zu einem bestimmten Streitwert) zur Verfügung.

Befindet sich der Gewerbetreibende in einem anderen Mitgliedstaat als der Verbraucher, kann der Verbraucher das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen nutzen. Dabei handelt es sich um ein vereinfachtes Gerichtsverfahren auf der Grundlage eines standardisierten Formulars, das in allen [28 EU-Sprachen](#) verfügbar ist. Sein Ziel ist es, die Durchsetzung grenzüberschreitender Forderungen von bis zu EUR 5.000,- zu vereinfachen und zu beschleunigen. Das Verfahren ist in allen EU-Mitgliedstaaten außer Dänemark verfügbar.

- **Rechtliche Hinweise:**

- [Verordnung \(EG\) Nr. 861/2007](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen.
- [Verordnung \(EU\) Nr. 1215/2012](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und



Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (Neufassung) – so genannte „Brüssel I-Verordnung“.

- **Wie ermittelt man das zuständige Gericht und die nationalen Verfahrenskosten?**
  - Ein Tool zur Ermittlung des zuständigen Gerichts finden Sie [hier](#).
  - Ein Tool zur Ermittlung der nationalen Verfahrenskosten finden Sie [hier](#).
- **Ergänzende Dokumente** zum Europäischen Bagatellverfahren (Praktischer Leitfaden zur Anwendung des Europäischen Bagatellverfahrens, Infografik für Verbraucher, Broschüre für Angehörige der Rechtsberufe, etc.) finden Sie [hier](#).

*Auf nationaler Ebene:*

- In Deutschland z. B. wurden maßgebliche Teile Verordnung (EG) Nr. 861/2007 zum Europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen in den §§ 1097 bis 1109 ZPO umgesetzt.

## 6.4. Öffentliche Behörden

In einigen Fällen können Verbraucher Beschwerden bei den nationalen Behörden einreichen, z.B. bei den Marktbehörden oder den Regulierungsbehörden für bestimmte Branchen. Allerdings nehmen nicht alle Behörden Beschwerden von einzelnen Verbrauchern an. Die Behörden befassen sich auch nicht mit Fragen der Entschädigung: z.B. könnte die Behörde einen Gewerbetreibenden wegen unlauterer Geschäftspraktiken bestrafen, dürfte aber nicht entscheiden, ob der Verbraucher Anspruch auf Schadenersatz hat.

In Fällen, in denen die Verstöße gegen Verbraucherrechte in vielen EU-Ländern verbreitet ist, arbeiten die Behörden dieser Länder zusammen und helfen sich gegenseitig bei den Ermittlungen durch ein spezielles Netzwerk, das so genannte Netzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz.

- **Rechtlicher Hinweis:**

[Verordnung \(EU\) 2017/2394](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004



*Auf nationaler Ebene:*

- In Deutschland können Verbraucher Beschwerden auch an **Verbraucherverbände**, beispielsweise Verbraucherzentralen, richten.
- Nach dem [Rechtdienstleistungsgesetz](#) sind sie befugt, Verbraucher rechtlich zu beraten.
- Außerdem können sie als „qualifizierte Einrichtungen“ unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Klauseln nach dem [Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb](#) bzw. nach dem Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen ([Unterlassungsklagengesetz](#)) verfolgen.

## 6.5. Alternative Streitbelegungsstellen (ADR) und Online-Streitbelegungsplattform (ODR)

Die alternative Streitbeilegung kann für einzelne Verbraucher eine effiziente Möglichkeit sein, ihre Streitigkeiten mit Unternehmen beizulegen und Rechtsbehelfe einzulegen. In allen EU-Ländern gibt es AS-Stellen, die speziell geschaffen wurden, um den Verbrauchern eine einfache und erschwingliche Möglichkeit zur Beilegung ihrer Streitigkeiten zu bieten, damit die Verbraucher ihre Probleme leichter und billiger lösen können.

### *Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung*

*Definition:* **Alternative Streitbeilegung** (Alternative Dispute Resolution – ADR) bezeichnet ein außergerichtliches Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer mit Hilfe einer Streitbeilegungsstelle.

- **Rechtlicher Hinweis:**

[Richtlinie 2013/11/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

Die aktuelle Liste der verfügbaren Streitbeilegungsstellen finden Sie [hier](#) (geordnet nach Mitgliedstaaten).

### *Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR)*

*Definition:* Die Online-Streitbelegungsplattform (die OS-Plattform) ist eine offizielle Website der EU, die von der Europäischen Kommission verwaltet wird. Ziel ist es, Verbrauchern und Händlern zu helfen, eine außergerichtliche Beilegung ihrer Streitigkeiten über ihre Online-Einkäufe zu finden. Die

OS-Plattform soll die Kommunikation zwischen Verbrauchern, Händlern und AS-Stellen erleichtern, wenn sowohl Verbraucher als auch Händler zustimmen, sie zu nutzen.

- **Rechtlicher Hinweis:**

[Verordnung \(EU\) Nr. 524/2013](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG. Die vollständige Liste der OS-Kontaktstellen finden Sie [hier](#). Ihre Aufgabe ist es, die Verbraucher, Unternehmer und AS-Stellen über die Funktionsweise der OS-Plattform und über die anderen Rechtsbehelfsmöglichkeiten zu beraten, wenn die Streitigkeit nicht auf der Plattform beigelegt wurde.

*Auf nationaler Ebene:*

- In Deutschland ist das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland als ODR-Kontaktstelle eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

## 6.6. Kollektive Maßnahmen

Wenn dieselbe oder ähnliche rechtswidrige Praxis eine Reihe von Verbrauchern betrifft, können die kollektiven rechtlichen Schritte eine effiziente Lösung zur Durchsetzung der Verbraucherrechte sein.

*Definition:* "Unterlassungsklage" bezeichnet eine rechtliche Klage, die von einer qualifizierten Stelle erhoben wird, um Verstöße von Unternehmern zu unterbinden oder zu verbieten, die den Kollektivinteressen der Verbraucher schaden können. Die qualifizierten Einrichtungen werden von den EU-Ländern benannt. Einige von ihnen können unter bestimmten Voraussetzungen Unterlassungsklagen in einem anderen Mitgliedstaat als dem ihrer Benennung einleiten. Die Liste dieser qualifizierten Entitäten finden Sie [hier](#).

- **Rechtlicher Hinweis:**

[Richtlinie 2009/22/EG](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen (kodifizierte Fassung) Text von Bedeutung für den EWR. Die Richtlinie 2009/22/EG wird aufgehoben und durch die Richtlinie (EU) 2020/1828 ersetzt, siehe unten.

*Definition:* "Die Verbandsklage" bezeichnet eine Klage zum Schutz der Kollektivinteressen von Verbrauchern, die von einer qualifizierten Einrichtung als Klägerpartei im Namen von Verbrauchern erhoben wird, um eine Unterlassungsmaßnahme, eine Rechtsbehelfsmaßnahme oder beides zu beantragen. Als qualifizierte Einrichtung gilt jede Organisation oder öffentliche Stelle, die die Interessen der Verbraucher vertritt und von einem Mitgliedstaat als zur Erhebung von

Verbandsklagen qualifiziert benannt wurde. Rechtsbehelfe, die im Rahmen der Verbandsklage erlassen werden, müssen von einem zuwiderhandelnden Unternehmer den betroffenen Verbrauchern Rechtsbehelfe wie Entschädigung, Reparatur, Ersatzlieferung, Preisminderung, Vertragsbeendigung oder Erstattung des gezahlten Preises gewähren, soweit dies angemessen und nach Unionsrecht oder nationalem Recht möglich ist. Die Verbandsklagen sollten ab dem 25. Juni 2023 in allen EU-Ländern verfügbar sein.

[Richtlinie \(EU\) 2020/1828](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG (Text von Bedeutung für den EWR).

## 6.7. Ordentliche Gerichtsverfahren

Verbraucher können immer nationale Gerichtsverfahren nutzen, da der Zugang zur Justiz ein Grundrecht ist. In der Praxis würde jedoch nur eine sehr geringe Anzahl von Verbrauchern vor Gericht gehen, da dies in der Regel sehr langwierig und teuer ist.

## 7. ANDERE INTERESSANTE TOOLS: EU-RECHTSPRECHUNGSDATENBANKEN

Nachfolgend finden Sie verschiedene Tools, die Ihnen helfen, schnell relevante Fälle zu finden:

- **Die Datenbank des Europäischen Gerichtshofs (Curia)** in allen EU-Sprachen – [hier](#).
- **Die Eur-Lex Datenbank:** Die juristische Datenbank der Europäischen Union. EU-Rechtsprechung in allen EU-Amtssprachen, einschließlich Rechtsprechung aus der Zeit vor dem 17.06.1997 – [hier](#).
- **Die JURIFAST-Datenbank:** Diese Datenbank wird von der Vereinigung der Staatsräte und Obersten Verwaltungsgerichte der Europäischen Union (Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union – ACA Europe) betrieben und enthält Vorabentscheidungen des Europäischen Gerichtshofs sowie die entsprechenden Vorlagefragen der Gerichte der Mitgliedstaaten (diese Datenbank ist auf Englisch und Französisch verfügbar) – [hier](#).
- **Die Rechtsprechungsdatenbank JURE:** Die Datenbank wurde von der Europäischen Kommission erstellt und enthält Rechtsprechung zur gerichtlichen Zuständigkeit in Zivil- und Handelssachen sowie zur Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in einem anderen Staat als dem, in dem die Entscheidung ergangen ist. Dazu gehört auch die Rechtsprechung zu den einschlägigen internationalen Übereinkommen (z.B. Brüsseler Übereinkommen von 1968, Luganer Übereinkommen von 1988) sowie die Rechtsprechung der EU und der Mitgliedstaaten – [hier](#).

ENDE



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.